

井原市公共交通会議（平成 27 年度第 5 回） 会議概要

と き 平成 28 年 2 月 23 日（火）

15 : 00～16 : 20

ところ 井原市役所 4 F 大会議室

1. 開会

1) 会議の成立を報告

- ・ 出席者 委員 25 名中 24 名（実出席 23 名、代理出席 1 名）

2) 三宅会長あいさつ

3) 前回の会議概要説明（事務局）

2. 報告

平成 27 年度運行実績について

・ 事務局説明

（三宅会長） 委員の皆さんからご意見やご質問等はないか。

「公共交通の運行見直し基準」の但し書きについては、市域をまたがる路線は見直し基準に該当しなくても隣接する市町の意向により検討が必要となる場合があるため、そうした事態への対応の文言を入れてはどうかということである。

（委 員） 運行見直し基準の適用フローに沿った見直しの進め方について、運行実績についての「報告」を、運行実績を踏まえた「協議」に修正するということであるが、それぞれの言葉の定義を教えてください。

（事務局） 「報告」とは、運行実績に関する事務局の説明を主としており、実績を踏まえ対応策を議論することは含まれていない。一方、「協議」とは、実績を踏まえた対応策まで、委員の皆さんとともに検討するという意味である。

また、検証期間における利用促進や住民意見交換会の内容についても皆さんの意見をいただきたいので、「報告」を「協議」に改めたいと考えている。

（委 員） つまり、「縮小」の運行見直し基準に該当する場合でも、この公共交通会議の場で協議した結果、「この路線は残そう」という結論になれば、路線を残すこともありうるということか。

（事務局） そのとおりである。運行見直し基準は、減便や廃止を目的としたものではなく、この場で検討するかどうかの判断をするための目安として定めたものである。皆さんとともに検討した上で今後の方向性を決定するため、協議という表現を用いるものである。

（三宅会長） 単に実績を把握して「報告」するだけではなく、実績をもとに皆さんと「協議」しながら、路線を残す方法も含めて検討したいという趣旨である。

他に委員の皆さんから質問等はあるか。

運行見直し基準の運用にあたっては、今後も事務局の方で十分に内容を練った上で検討を進めてほしい。

3. 協議

1) 井原市地域公共交通網形成計画（案）について

・ 事務局説明

（三宅会長） 委員の皆さんからご意見やご質問等はないか。

（委 員） 目標「接遇と信頼性の向上」に対する数値指標「バス利用者アンケートにおいて、乗務員の接遇に不満を感じる人の割合」に現状値を入れることの意味は何か。

バスの車内に調査票を据え置いてアンケートを行った場合、バスサービスに不満を感じている人が主に回答することになる。その場合、現状値の32%を目標値の10%まで下げるのは困難である。調査方法または数値指標自体を変更するべきではないか。

(三宅会長) 以前、井原駅で列車を降りた人に、井原あいあいバスの利用状況に関するアンケートを行ったことがあるが、「私はバスに乗らない」という人が大部分であった。バスサービスに不満を感じている人だけでなく、より多くの人を対象に、公共交通利用の意識啓発とあわせて満足度等を測定できるようなアンケートをしてはどうかと考える。

(委員) アンケートで本心を答えてもらうのは難しい。先日、井原鉄道を利用した際に、運転士の方から笑顔で挨拶をしていただき、大変気持ちの良い思いをした。バスの乗務員の方にも、そのような温かい接し方をしてもらえると、また乗りたいというきっかけになる。

(委員) 接遇の改善が、気持ちよく利用できるようにするという意味だとすると、不満に感じている人の割合を指標とすることが最適であるかどうか考える必要がある。

(三宅会長) 利用者からお褒めの言葉をいただくこともあるので、不満の割合を下げるのではなく、逆に、満足の割合を高めるという目標設定もありうる。

(委員) 本文のページに参考として「接遇チェックシート」が掲載されているが、車内環境や運転態度等に関する細かな内容に偏っているのではないか。満足度を利用者に尋ねるのであれば、設問を利用者の視点で見直すとともに簡略化してはどうか。

(委員) 今の意見に関連して、この「接遇チェックシート」の結果をもとに、交通事業者が実施する接遇研修に市が主体的に関わっていくのか、それとも、結果を交通事業者に情報提供することにとどめるのか、どちらの方向を想定しているのか。

(事務局) 接遇の他に運賃や時刻といったいくつかの項目についての満足度を調査し、その結果を交通事業者にフィードバックすることを考えている。

(委員) 満足度の基準は人によって異なる。例えば転倒事故の注意喚起の車内放送をする場合でも、煩わしいと感じる人もいれば、もっと積極的に注意喚起すべきと感じる人もいる。同じサービスであっても、人によって受け取り方が異なるという点を意識しておく必要がある。

(事務局) 皆さんからいただいたご意見を踏まえ、事務局としては、「バス利用者を対象とした車内アンケート調査を…」の部分で、「主要交通結節点等でアンケート調査を…」という表現に変更したいと考える。

(委員) 修正についてもう一点、「定時運行の確保」の部分で、「ダイヤに対する遅れ時分の常時計測」という表現があるが、遅れが前提となっている印象を受けるので、「運行状況の常時計測」という表現に改め、計測した結果をもとに適正なダイヤに見直すこととしてはと考えるが、どうか。

(委員) バス事業者としては定時運行が基本となるが、それに先立って安全の確保が第一となる。表現を変えることについては問題ない。

(三宅会長) 他に委員の皆さんからご意見やご質問等はないか。

なければ、表現を一部修正した上で成案とするということで承認してよいか。

委員拍手（協議事項承認）

2) 自家用有償旅客運送（芳井・美星）運行経路の変更（案）について

・事務局説明

(三宅会長) 委員の皆さんからご意見やご質問等はないか。

美星地区の系統番号2-9について、回り順が逆になることにより、美星診療所前を経由する回数が2回減少するということであるが、利用者に影響はあるか。

(事務局) 経路の都合上、美星産直プラザ～美星診療所前間を3回経由していたところの重複分の運行回数が減少するだけなので、利用者に不便が生じることはない。

(三宅会長) 他に委員の皆さんからご質問等はないか。
なければ、原案のとおり承認してよいか。

委員拍手 (協議事項承認)

3) その他

(事務局) 次回 (平成28年度第1回) は、4月28日 (木) に開催する。

4. 閉会

以上